



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas / CCSA

Departamento de Administração / DA

**A GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA EMPRESA JUNIOR DE
UMA IFES**

LUANA DE SANTANA DE FRANÇA

JOÃO PESSOA

ABRIL 2019

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA EMPRESA JUNIOR DE UMA IFES

Projeto de Conclusão de Curso
apresentado como parte dos requisitos
necessários à obtenção do título de
Bacharel em Administração, pelo Centro
de Ciências Sociais Aplicadas, da
Universidade Federal da Paraíba/UEPB.

Professor Orientador: Dra. Helen Silva
Gonçalves.

Coordenador do Curso: Dra. Ana
Carolina Kruta

JOÃO PESSOA

ABRIL 2019

**Catálogo na publicação Seção de Catalogação
e Classificação**

F814g Franca, Luana de Santana de.

A gestão da informação em uma empresa júnior de uma ifes / Luana de
Santana de Franca. - João Pessoa, 2019.

232 f. : il.

Orientação: Helen Silva Gonçalves.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Gestão da informação, Empresa Júnior, Modelos de g.
I. Helen Silva Gonçalves. II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de Aprovação

LUANA DE SANTANA DE FRANÇA

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA EMPRESA JUNIOR DE UMA IFES

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em: 24 de abril de 2019

Banca Examinadora

Dra. Helen Silva Gonçalves

Orientadora

Dra. Ana Carolina Kruta Bispo

Avaliadora

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM UMA EMPRESA JUNIOR DE UMA IFES

Resumo

A informação consiste em um ativo resultante da reunião e manipulação de dados, cujo propósito é gerar conhecimento sobre algo, proporcionando esclarecimentos e dando significado, além de poder resolver problemas e conflitos no ambiente organizacional. Dessa forma, este estudo tratou da gestão da informação em uma empresa Junior, tendo como objetivo principal identificar como a informação é gerenciada na Empresa. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os seus colaboradores a fim de atingir os objetivos propostos neste trabalho. Após análises, foi sugerido um modelo de gestão mais próximo do que é praticado na empresa. Os resultados denotaram que o modelo que mais se aproxima da gestão da informação na empresa Junior, é o Davenport, devido a sua ação baseada na cultura da organização, e no desenvolvimento de uma equipe especializada para gestão da informação.

Palavras Chaves: Gestão da informação. Empresa Junior. Modelos de gestão.

INTRODUÇÃO

A informação proporciona um novo ponto de vista para a interpretação de eventos ou objetos, que torna visíveis os significados previamente invisíveis ou ilumina conexões inesperadas. Assim, a informação é um meio necessário ou material para extrair e construir o conhecimento. Ela afeta o conhecimento, acrescentando algo a ele ou reestruturando-o (MACHLUP, 1983). Dretske (1981, p.44) argumentava que “a informação é uma mercadoria capaz de produzir conhecimento, e a informação incluída em sinal é o que podemos aprender dela... O conhecimento é identificado com a crença produzida (ou sustentada) pela informação”.

Assim, pode-se entender que a informação é a entrada, o fluxo da notícia, enquanto o conhecimento é a informação acrescida pelas crenças valores, experiências e compromisso do seu portador. Berger e Luckmann (1966) argumentam que as pessoas interagem, em um determinado contexto histórico e social, compartilham informações a

partir das quais constroem o conhecimento social, como uma realidade que, por sua vez, influencia seu discernimento, comportamento e atitude.

A gestão da informação atua para gerenciar de maneira competitiva, reduzir riscos e potencializar resultados.

Ela é gerada a partir de dados, que por sua vez, para serem analisados e administrados de maneira eficiente precisam seguir etapas, que coordenam e regulam a sistematização da informação no ambiente em que ela acontece.

A gestão da informação é multifacetada e por isso ela compreende não somente aspectos tecnológicos, mas também os processos de organização da informação bem como, as necessidades que vão surgindo na trajetória organizacional

Para os colaboradores de uma Empresa Junior (EJ) a informação é indissociável da sua realidade frente ao seu aprendizado, pois favorece uma experiência formal no mercado de trabalho, tal qual como é visto hoje. Essas empresas tem por características uma grande geração de conhecimento, e isso se dá a partir de estruturas presentes no gerenciamento das informações das EJs. Estas são empresas criadas para promover o conhecimento dos seus colaboradores e nessas circunstâncias faz-se notório enfatizar a grande rotatividade de membros de uma empresa Junior que por sua vez ocorre normalmente a cada fase de um novo período.

O fluxo de pessoas é contínuo e as atividades não podem parar, dessa forma surge a necessidade de ter um modelo de gestão da informação bem estruturado que possa ser perpassado a cada novo ciclo organizacional, permitindo aos novos membros uma fase de adaptação menor, um aprendizado maior, mais rápido e mais eficiente a curto prazo para o aluno, mas também na contribuição que esse aluno/colaborador pode fornecer a empresa na prestação de seus serviços .

Nessa perspectiva, este trabalho buscou-se verificar como a gestão da informação pode acontecer em uma Empresa Junior de um curso de nível superior, tendo como foco a Empresa Junior. Se entente como um desafio essa gestão pois as EJs em geral possuem alta rotatividade de membros.

A partir deste contexto, teve-se como objetivos específicos a) identificar de que maneira a informação é gerada neste tipo de ambiente; b) descrever como os membros contribuem para a geração da informação; c) identificar quais as principais ferramentas utilizadas por esses membros para captar e manter as informações; d) além de descrever como o conhecimento é gerado e percebido por novos colaboradores.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 INFORMAÇÃO E SUA GESTÃO

Nos primórdios da administração o homem era visto como uma força de trabalho voltada para o aumento da produtividade, sendo este pensamento uma visão puramente mecanicista de modo que o nível estratégico tinha seu foco voltado para o desenvolvimento de ferramentas para tecnologia de máquinas e equipamentos da engenharia da produção (THAYLOR, 1989). Mas ao longo dos anos esse cenário mudou drasticamente. A era da tecnologia da informação, da internet, de novas técnicas da gestão organizacional permitiu a disseminação de novas percepções, acerca do mercado.

As empresas se tornaram mais agressivas; muitas operam a nível global, e informação e conhecimento se tornaram um divisor dessas duas fases, para administração de empresas. Nesse processo, constata-se e percebe-se a gestão da informação como um processo contínuo na busca por informações que possam agregar, e fornecer dados para um bom gerenciamento organizacional.

No entanto, essa nova conjuntura nos apresenta uma maior fluidez do ritmo empresarial e agilidade nos processos, sendo necessário ter uma visão sistêmica, saber gerir tempo e informação, filtrar o que é importante otimizar os recursos para, assim, transformá-los em conhecimento.

Conforme nos explicita Alvarenga Neto (2008, p. 3):

A gestão da informação deve ser compreendida como um conjunto de atividades voltadas para a promoção do conhecimento organizacional, possibilitando que as organizações e seus colaboradores sempre utilizem as melhores informações e os melhores conhecimentos disponíveis a fim de alcançar os objetivos organizacionais e maximizar a competitividade.

No mundo atual a competitividade das empresas e os ativos intangíveis têm sido visto através de uma perspectiva de geração de valor, nesse sentido a gestão da informação tem recebido cada vez mais atenção das organizações, cujo desafio é encontrar formas de gestão que proporcionem (impactos positivos no desempenho organizacional

Para Bertalanffy (1975) a autorregulação que também é chamada de homeostase é o que permite a sobrevivência dos sistemas. Um sistema busca seu equilíbrio ou autorregulação por meio de trocas (matéria, informação, energia, etc.) com seu ambiente externo.

Para desenvolver a empresa precisa ampliar seus horizontes, mas também saber filtrar o que lhes convém para o bom gerenciamento, a busca pelo equilíbrio dinâmico, Davenport e Prusak (1998) acrescentam que a única vantagem sustentável que uma empresa tem é aquilo que ela coletivamente sabe, ou seja, a eficiência como usa o que sabe, e a prontidão com que adquire e usa novos conhecimentos.

Segundo Catelli (2001) a empresa caracteriza-se como sistema aberto e dinâmico, pois está em permanente interação com seu ambiente, realizando atividades ou um conjunto delas mantendo-a em constante mutação, sendo as atividades constantemente orientadas (ou reorientadas) ao objetivo final.

Um sistema é composto de entrada, processamento e saída, possuindo ainda outros dois componentes: retroalimentação e controle. Cada um desses componentes é interdepende (BERTALANFFY, 1975). O'Brien (2004) afirma que a entrada envolve a captação e reunião de elementos que entram no sistema para serem processados.

Com base nessa percepção, a retroalimentação é o processo de adquirir e fomentar a empresa através de dados e o controle consiste na manutenção desses, para que eles possam ser regulados de maneira eficiente.

1.2 DADOS E INFORMAÇÃO

Segundo FERREIRA et al. (1999, p. 602) dado é o “princípio em que se assenta uma discussão” ou o “elemento ou base para formação de juízo”. Do ponto de vista filosófico dado é “o que se apresenta à consciência como imediato, não construído ou elaborado”.

A definição adotada pela área da informática, segundo FERREIRA et al. (1999, p. 602), considera-se dado o “elemento de informação capaz de ser processamento ou transmissão por meios automáticos”, já HOUAISS et al. (2001, p.903) confidência que “informação capaz de ser processada por um computador”, SHEDROFF (1999, p. 272) caracteriza dado como “produto de pesquisa, criação, coleta e descoberta”.

Nesse contexto é possível ressaltar que dado na verdade é um material, bruto, que por si só não se constitui e não tem significado, sendo necessário um processamento e construção para que a informação seja gerada.

De acordo com et al. (1109) informação significa “dados acerca de alguém ou algo” ou “conhecimento, participação”. HOAISS et al. (2001, p. 1615) afirmam que ela é o “conhecimento obtido por meio de investigação ou instrução”.

A informação se dá a partir da reunião de um conjunto de dados e conhecimentos organizados, cujo objetivo é adquirir meios de reduzir a incerteza, ou mesmo conhecer, esclarecer ou aprofundar-se em algum assunto importante e de interesse (BERTALANFFY, 1975).

Um conjunto de informações auxilia na resolução de conflitos tendo por base informações adquiridas de maneira correta.

Desse modo pode-se dizer que informação é gerada a partir de dados que são codificados para que haja a compreensão e dessa forma gerar informações.

Rabaça e Barbosa (1995, p.335) afirmam que, em processamento de dados, informação “é o significado que um ser humano atribui a dados, por meio de convenções usadas em sua representação”. HOUISS et al. (2001, p. 1615) corroboram esta afirmação ao dizerem que informação é “a interpretação ou significado dos dados”.

A partir dessa perspectiva dos processamentos dos dados e da geração da informação, as organizações vão traçar meios para verificar como a informação resultante é útil e se a mesma deverá ser utilizada.

2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Compreender como as organizações usam a informação adquirida é um processo complexo, isso porque não existe um procedimento que permita facilitar esse processo, cada empresa vai se apoderar das informações da maneira que lhes convém, porém é necessário seguir alguns critérios para que a informação possa ser utilizada de maneira adequada e eficaz. Segundo Choo (2006), a informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Para Tarapanoff (2001, p. 44)

Sendo um bem, a informação também pode e deve ser gerenciada, e é à base da administração dos recursos de informação, que consiste na visão integrada de todos os recursos envolvidos no ciclo de informação. Isso inclui a informação propriamente dita (conteúdo), os recursos tecnológicos e também os recursos humanos.

De acordo com os autores apresentados é possível dizer que para que as organizações se desenvolvam no mundo atual elas precisam alinhar os seus objetivos, em prol da gestão da informação, normalmente ele está situado como um componente intrínseco nas organizações e por isso nem sempre requer prioridade, tanto quanto os recursos humanos ou mesmo financeiros, porém a informação deve ser utilizada como capital intangível que seja capaz de agregar valor a informação. Alvim (1998) diz que com o excesso de informação disponível, é preciso se preocupar em obter qualidade informacional e não quantidade, pois o mais importante é o acesso a informações que atendam a determinada necessidade, no tempo correto e a um custo compatível.

A literatura mostra que para inserir a Gestão da Informação em uma organização é preciso definir claramente a estratégia da mesma. Davenport (1998) aborda que para que a gestão seja inserida em uma organização é preciso “escolher quê produto criar, quê mercado atingir, a quê tipo de negócio dedicar-se”. Já para Rezende (2002), “no âmbito estratégico - empresarial, a informação terá mais ou menos valor não só dependendo de sua aplicação, mais principalmente da maneira que for interpretada, gerando novos conhecimentos que irão agregar valor ao negócio”. De modo geral, esses autores orientam a ter estratégias bem definidas para implantação da gestão da informação.

Segundo Wilson (1999), a gestão inadequada de informações pode gerar diversos problemas de uma simples ineficiência até uma responsabilidade legal, ou mesmo um escândalo. A informação, deste modo, deve ser administrada da mesma forma que tradicionalmente gerenciam-se outros ativos, como financeiro, recursos humanos e materiais. (VIEIRA, ERMES, 2007, p. 2).

Dessa forma é notório que a informação não tem sido devidamente valorizada, quando na verdade é ela à principal responsável por fomentar toda uma estrutura organizacional, para que as empresas consigam ter um fluxo contínuo em suas atividades, capaz de agregar valor aos seus ativos.

A evolução da gestão da informação surge efetivamente como suporte para a tomada de decisão e controle gerencial.

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SUAS ETAPAS

A implementação da gestão da informação dentro de uma organização passa por algumas etapas específicas, cujo acompanhamento do desempenho é fundamental para uma análise consistente do processo, (BEUREN 2002 apud JANUZZI, TÁLAMO, p. 2004). Dessa forma ele apresenta as seguintes etapas:

- Identificação das necessidades e requisitos de informação - levantamento de fontes que permitirão gerar informação estratégica;
- Coleta/ entrada de informação - identificação e compreensão das informações necessárias para posterior extração/coleta da informação;
- Classificação e armazenamento da informação - tem como alvo o usuário e objetiva a seleção da informação útil a ele;
- Tratamento e apresentação da informação - trata da disponibilização da informação em um único sistema;
- Desenvolvimento de produtos e serviços de informação - é uma tarefa essencialmente humana que objetiva produzir serviços e produtos de informação;
- Distribuição/disseminação da informação - desenvolvimento de interface para estabelecer a ligação entre os usuários e os responsáveis pela distribuição e disseminação da informação.

Outro autor que apresenta etapas semelhantes é Davenport (1998, p.173), para quem o processo de gerenciamento da informação é “(...) um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como às empresas obtêm, distribuem e usam a informação e conhecimento”. Davenport coloca que as etapas são necessárias para obtenção, distribuição e utilização das informações, elas são situadas como exigências e determinações para o gerenciamento adequado das informações. São as seguintes etapas:

- Determinação das exigências - identificar como gerentes e funcionários percebem seus ambientes informacionais;
- Obtenção de informações - envolve a exploração do ambiente informacional, classificação da informação, formatação e estruturação das informações;
- Distribuição - envolve a ligação de gerentes e funcionários com as informações que necessitam;

- Uso da informação - estabelece a maneira como um usuário procura absorver e digerir a informação antes da tomada de decisão.

Essas etapas consistem em uma sistematização para que a implementação possa ocorrer de maneira consistente.

3 MODELOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Para que os modelos de gestão da informação sejam bem aceitos, segundo Carvalho Junior (2011, p. 72), é necessário avaliar de maneira eficiente a necessidade de cada organização, entender como ela pode ser utilizada de maneira a gerar competitividade e eficácia nos processos, e tornar a tomada de decisão mais eficiente, sendo nesse processo necessário identificar as reais necessidades dos seus colaboradores e usuários de modo geral.

Para Borges, Ferreira e Silva (2002, p. 140),

cabe ao individuo fazer a escolha sobre quais informações são uteis para ele em um determinado momento: é a informação necessária para criar um produto ou processo; é a informação que participa do processo de transferência do conhecimento; é a informação que interfere no processo de aprendizagem; é a informação que permeia todo o processo de inovação.

Dessa forma pode-se verificar como o usuário é um agente conector para a identificação e geração da informação, capaz de agir diretamente na origem e disseminação do processo de filtragem e transmissão da informação, por isso é preciso que ele se integre perfeitamente ao modelo utilizado pela organização, modelo ao qual ele vai poder dar suporte a toda a empresa.

3.1 DAVENPORT (1998) - ECOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Na Figura 1 é apresentado o esquema utilizado pelo autor, Davenport (1998) onde o ambiente informacional está inserido em todos os outros, demonstrando que estão todos conectados e funcionam de forma interdependente.



FIGURA 1 - Modelo Ecologia da Informação

FONTE: adaptado de Davenport (1998)

Davenport (1998) denominou esse modelo como um sistema ecológico, que funciona através de cadeias interdependentes chamados de “ambientes” que são assim classificados: ambiente externo que é composto pelo ambiente de negócios em que a empresa está inserida, o ambiente organizacional que engloba o espaço físico, e o dos negócios que opera as tecnologias além do ambiente informacional que engloba itens estratégicos para a organização.

1. **Estratégia da informação:** indica uma preocupação com a formulação de estratégias para usar a informação de maneira relevante para a organização;
2. **Política de informação:** envolve o poder proporcionado pela informação e as responsabilidades da direção em seu gerenciamento e uso;
3. **Cultura e comportamento em relação à informação:** diz respeito ao comportamento dos indivíduos em relação à informação, se a valorizam ou não;
4. **Equipe especializada em informação:** uma equipe que trabalhe a informação na organização é fundamental, pois as pessoas ainda são os melhores “meios” para identificar, categorizar, filtrar, interpretar e integrar a informação;
5. **Processos de gerenciamento da informação:** ao definir o gerenciamento da informação como processo, enfatiza-se igualmente a mensurabilidade e o aperfeiçoamento, o que combina com a ênfase ecológica na descrição e na evolução;

6. Arquitetura da informação: a arquitetura pode ser descritiva, envolvendo um mapa do ambiente informacional no presente, ou determinista, oferecendo um modelo do ambiente em alguma época futura.

Davenport (1998) destaca ainda que

a ecologia da informação inclui uma gama muito mais rica de ferramentas do que aquela empregada pelos engenheiros e arquitetos informacionais. Os ecologistas da informação podem mobilizar não apenas *designs* arquiteturais e TI, mas também estratégia, política e comportamento ligados à informação, além de suporte a equipes e processos de trabalho para produzir ambientes informacionais melhores. (DAVENPORT, 2008, p.43).

A ecologia da informação, além de exigir um modo holístico de pensar, tem quatro atributos-chave: integração dos diversos tipos de informação; reconhecimento de mudanças evolutivas; ênfase na observação e na descrição; ênfase no comportamento pessoal e informacional.

3.2 CHOO (1998) - GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO NO MONITORAMENTO AMBIENTAL

Conceitualmente a Gestão da Informação é um conjunto de seis processos distintos, mas inter-relacionados: identificação de necessidades informacionais; aquisição de informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos informacionais e serviços; distribuição da informação e uso da informação (CHOO, 1998, apud TARAPANOFF, p. 44, 2001).



FIGURA 2 - Gerenciamento da Informação no Monitoramento Ambiental

FONTE: adaptado de Choo (1998). Carvalho Junior (2014)

No modelo de Choo (2006, p. 417) apud. Tarapanoff, Vieira (2014, p. 8), ele identifica seis passos para que a informação ocorra de eficaz.

1. Identificação das necessidades de informação;

“a maneira como a informação é armazenada reflete como a organização percebe e representa o seu ambiente”.

2. Aquisição da informação;

Afirma que “uma forma de tratar a variedade de informações é envolver o máximo de pessoas, possível, na captura de informações, criando uma rede de coleta de informações”.

3. Organização e armazenamento da informação;

A forma como o ambiente está reflete a maneira que a organização entende o seu ambiente.

4. Desenvolvimento de produtos e serviços de informação;

A informação deve ser utilizada como forma de desenvolver e contribuir com as necessidades organizacionais na prestação dos serviços realizados pela organização.

5. Distribuição da informação;

A distribuição da informação é essencial de modo que ela deveria ser preferencialmente realizada de acordo com a comodidade e decisão dos colaboradores.

6. Uso da informação

O gerenciamento da informação ocorre continuamente de maneira minuciosa para que a tomada de decisão possa receber todo o apoio possível com base na experiência do indivíduo, mas também da eficiência do seu gerenciamento.

Para Choo (2006, p.70), o valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. Como esse ciclo fornece o valor à informação, dando a ela significado pois é preciso que haja sentido e que a necessidade da informação não possa gerar um descontrole, tornando o seu propósito ineficiente e de pouca utilidade, nesse processo torna-se necessário averiguar cada informação recebida e mensurar a sua validade e veracidade, de acordo com os propósitos estratégicos da empresa.

O modelo propõe que as informações sejam constantemente avaliadas, principalmente quando o conhecimento do usuário não é o suficiente para tomar decisões, é preciso avaliar que necessidades vão surgir a todo instante, pois o processo é contínuo e envolve informações que devem ser avaliadas a cada tomada de decisão.

3.3 MARCHAND (2000) - ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DA INFORMAÇÃO

No modelo Alinhamento Estratégico da Informação (AEI), Marchand (2000, p.25) caracteriza quatro aspectos fundamentais para que a informação seja utilizada como elemento estratégico nas organizações, os quais podem ser assim definidos:

- 1 **Minimização de riscos (MR)** - é a primeira e mais antiga forma de competitividade por meio da informação é o gerenciamento dos riscos. As organizações precisam gerenciar as informações a respeito de economia, *marketing*, legislações e riscos operacionais para responder às novas demandas que possam surgir.
- 2 **Redução de custos (RC)** - a segunda forma de uso da informação para a competitividade está na possibilidade de redução de custos através do aprimoramento dos processos e operações da organização. A ênfase aqui está na redução dos custos totais dos processos de negócio, eliminando atividades desnecessárias e desperdícios, e na automatização dos processos de melhoria.
- 3 **Adição de valor (AV)** - a terceira forma de uso da informação para a competitividade se dá por meio dos produtos e serviços oferecidos ao consumidor. A adição de valor está relacionada com a capacidade de uma organização obter informações a respeito de seus consumidores, suas preferências, sugestões, reclamações, enfim, informações que possam ser utilizadas para desenvolver produtos e serviços com alto valor agregado, com o objetivo de garantir a fidelidade desses clientes. O foco da GI nesse caso seria o de obter informações junto aos clientes, parceiros, fornecedores e funcionários para se relacionar com os clientes antes, durante e depois da venda.
- 4 **Criação de novas realidades (CNR)** - as organizações devem usar a informação para inovar ou criar novas realidades, desenvolvendo novos produtos, incrementando serviços, atraindo novos consumidores e utilizando tecnologias

emergentes para criar novas oportunidades de negócio. Devem trabalhar em um modo de aprendizado constante, utilizando inteligência competitiva e estratégias de *marketing* para se diferenciarem. A GI, nesse sentido, estaria relacionada à mobilização de toda a organização para atingir o propósito de que a inovação seja algo constante. Para isso, o investimento em profissionais da informação – principalmente bibliotecários – como aponta o autor, é fundamental.

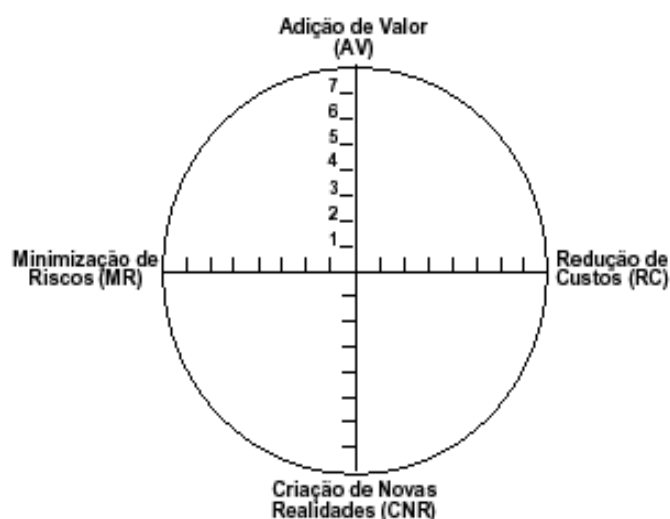


FIGURA 3- Quatro formas de usar a informação como fator de competitividade

FONTE: Marchand (2000) apud. Carvalho Junior (2014)

Esse modelo evidencia características para que a informação aconteça através da minimização dos riscos, redução dos custos, dando adição de valor para a criação de novas realidades.

4 METODOLOGIA

Este estudo originou-se a partir de uma pesquisa qualitativa, de acordo com Godoy (1995) caracteriza a pesquisa qualitativa como um processo de análise de um fenômeno que pode ser estudado de forma integrada. Já para Oliveira (1999), depende consequentemente da natureza do problema, suas causas e seus efeitos e dos materiais que os métodos permitem coletar. Sua abordagem se deu através de uma análise de conteúdo.

Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, realizada em livros, dissertações e artigos científicos, seja no suporte impresso ou digital. A

escolha do ambiente da pesquisa se deu a partir das características do delineamento do estudo de campo.

Os entrevistados foram escolhidos de acordo com o seu conhecimento sobre o assunto e o seu tempo de atuação na organização, onde o primeiro entrevistado e o segundo tinha em média um ano de atuação empresa, enquanto o terceiro entrevistado está a cerca de dois anos. Após a coleta dos dados, as entrevistas foram transcritas para posterior análise.

Como instrumento de coleta de dados foi realizada uma entrevista, com 12 perguntas semiestruturadas, aplicada a 3 membros da Empresa Junior, onde foi levado em conta a quantidade de membros na organização e o tempo de atuação dos indivíduos na organização, desse modo na ocasião existiam apenas três pessoas que atendiam os pré-requisitos para a realização da pesquisa, o seu registro se deu por meio de gravação de áudio, autorizada pelos mesmos. A realização das entrevistas aconteceu de forma presencial, todas no dia 25 de março de 2019 a entrevista do entrevistado um durou cerca de 35 minutos a do entrevistado dois 32 minutos e a do entrevistado três 1 hora e 10 minutos.

Para facilitar a compreensão dos resultados deste estudo, optou-se por organizar os resultados em blocos de perguntas e repostas dos entrevistados, onde foi possível citar os principais trechos da pesquisa para confronta-los com a teoria apresentada e assim realizar o diagnostico do contexto organizacional na empresa Junior.

5 RESULTADOS

Para facilitar a compreensão dos resultados deste estudo, optou-se por organizar a discussão em perguntas relacionada aos objetivos apresentados; a) identificar de quê maneira a informação é gerada neste tipo de ambiente; b) descrever como os membros contribuem para a geração da informação; c) identificar quais as principais ferramentas utilizadas por esses membros para captar e manter as informações; d) além de descrever como o conhecimento é gerado e percebido por novos colaboradores.

. Deste modo às discussões aconteceu em torno quatro perspectivas assim dispostas:

- Busca de informação.
- Identificação da informação.
- Utilização da informação.
- Disseminação da informação.

QUADRO 1: Como a informação é gerada dentro do ambiente da EJA

Entrevistados	Como a EJA seleciona as informações para um período de gestão?	Quem é responsável por armazenar e organizar as informações?	Quando perguntado como ocorria o armazenamento e quais o meios mais utilizados?	Como ela é disseminada na organização? Quando e como ela é compartilhada? Quanto tempo leva?
1	O gerenciamento da informação acontece majoritariamente pelo TRELLO, ferramentas de projeto;	O armazenamento ocorre por consultoria e periodicamente, e que o principal responsável pelo armazenamento é o presidente;	Não deixa claro e coesos quais são as principais ferramentas de armazenamento da empresa	Ocorre através das reuniões de projetos e basicamente whatsapp;
2	As informações se dar a partir dos indicadores	O gerenciamento ocorre de maneira restrita, pelo presidente e que isso ocorre pela necessidade de atualização das ferramentas	O armazenamento se dar pelas seguintes ferramentas Slack, o pepify, o whatsapp, gmail, Dropbox e o drive;	Dá-se pela reunião geral que acontece mensalmente e reuniões de projetos que ocorre a cada duas semanas;
3	Metodologia Scram, possuímos manuais mais nada bem definido;	Que o gerente de cada consultoria tem responsabilidade de armazenar as informações	São elas o Drive e o Dropbox	Disseminação ocorre pelo whatsapp, drive e muitas precisam ir atrás e perguntar aos demais membros da empresa;

FONTE: pesquisa de campo (2019)

Observamos que a questão um do primeiro quadro vem propor uma preocupação apresentada por dois autores presentes neste artigo, Davenport quando no seu modelo cita (estratégia da e informação) e Choo (Identificação das necessidades da informação) pois ambas busca entender como a informação deve ser formulada, quais estratégias são adotadas para que a mesma possa tornar os dados em informações uteis e relevantes para a organização.

Para estes autores determinadas informação a partir do momento que chega até a organização de maneira bruta, precisa ser tratada lapidada para que se torne útil, enquanto ao seu armazenamento. “Choo (2006, p. 417) apud. Tarapanoff, Vieira (2014, p. 8) nos diz que a maneira como a informação é armazenada atinge diretamente o ambiente em que ela acontece”. Para que a informação possa ser gerida de maneira eficiente consiste numa sistematização de etapas para que a implementação possa ocorrer de maneira querente;

Dessa forma cada entrevistado vai caracterizar assim a forma pela qual a empresa gerencia a informação tal qual como ela chega até a organização.

- **Entrevistado 1** “...caso eu não tenha compreendido bem; É mais o nosso gerenciamento da informação hoje ela acontece majoritariamente pelo TRELLO, que eu não se você conhece mais é uma ferramenta de projetos, mais a gente não usa só pra projetos a gente usa pra todos os eventos que vão ter...” .
- **O entrevistado 2** “...eu acho que tem muito uma visão relacionada ao uso de indicadores entendeu, tem que meditem quais são os indicadores mais utilizados hoje em dia, o numero de faturamento projeto...”
- **O entrevistado 3** “...temos o Drive o Dropbox, tem muita coisa dos documentos armazenado, só que nem tudo tá em documento muita coisa é conhecimento tácito, então não tem como a gente passar esse conhecimento pra os outros sabe, se torna muito complicado...”

A questão dois nos coloca dentro de um outro contexto também trabalhado por Davenport que são as (políticas de informação) ele direciona este tópico a responsabilidades do gerenciamento e uso da informação, ele nos evidencia que a informação pode ser usada de forma a

obter vantagem competitiva, que o seu uso sugere responsabilidade, confidencialidade, e confiabilidade, esses critérios corroboram para integridade dos dados da organização de parceiros e principalmente clientes. Observa-se que as etapas apresentadas nesta organização não estão bem definidas, que o seu armazenamento é eficaz mais é necessário a dotar medidas para que seja mais seguro.

Segundo os entrevistados o responsável pelo armazenamento e arquivamento das informações em suas plataformas para utilização dos mesmos acontece pelo presidente da organização devido a uma reestruturação considerada necessária.

- **Entrevistado 1** diz que atualmente “...com relação ao responsável hoje o presidente e diretor de projetos ele está responsável por fazer essa estruturação mais agente futuramente pretende que qualquer membro da empresa que, queira fazer um lançamento de alguma informação que eles acham interessante...”.
- **O entrevistado 2** e então presidente “...“...então eu tou tipo meio que criando e idealizando tudo ainda mais a gestão do conhecimento como, da gestão do conhecimento em si, tou sendo eu que estou fazendo algumas coisas puxar e colocar tudo num lugar só, mas já está funcionando entendeu a partir de hoje, começa de sexta feira quer dizer já está funcionando é tipo nele vai tá o que todos...”.
- **O entrevistado 3** “...o gerente, o gerente tem a responsabilidade de guardar todas as informações daquela...” isso porque todos os colaboradores eram responsáveis por armazenar informação e devido ao processo de reestruturação, esse processo estava acontecendo de maneira restrita, mais segundo o presidente e principal responsável pela obtenção das informações esse sistema logo se normalizará.

Dentre outras preocupações, os entrevistados nos apresentarm algumas dificuldades de gerenciamento e segurança dos dados da organização:

- **Entrevistado 1** “...foi nessa transição quando o dropbox apagou vários conteúdos, apagou várias coisas então quando a gente entrou a gente se acostumou a isso, a tipo sair perguntando para todo mundo êi você tem isso, você tem aquilo, a gente acessava o dropbox e não tinha nada lá...”
- **O entrevistado 2** “Tá mais ou menos estabelecida, por que eu acho que as pessoas são mais fáceis de aderir algo quando já tem um padrão estabelecido e ano passado acabou meio que se perdendo certo e a partir desse ano é estamos reestruturando de novo entendeu”

- **O entrevistado 3** também faz menção a esse acontecimento “...antes era tudo no dropbox agora a gente teve esse problema colocamos tudo no drive...”

A questão três nos direciona um olhar voltado para Choo, quanto (a organização e o armazenamento da informação), o autor relata a importância da informação voltada para as melhores práticas e ferramentas para o armazenamento, de maneira que todos possam ter a certeza da acessibilidade e disponibilidade das mesmas de maneira contínua e somente para pessoas autorizadas. Ao responder a questão três houve uma ambiguidade sobre os meios de armazenamentos apresentados, de modo que não ficou claro para os membros como ele ocorre e em quais plataformas ocorre, dessa forma fica evidente que embora a empresa possua práticas consideradas satisfatórias ela ainda não estão sendo passadas claramente para os membros da organização, o que provoca deficiência no acesso.

A questão quatro vem apresentar compartilhamento e disseminação da informação no ambiente organizacional a perspectiva desses autores nessa questão corroboram com um dos aspectos fundamentais apresentados por Davenport que é sobre a necessidade de ter uma (equipe especializada em informação) segundo o autor uma equipe que trabalha a informação na organização é fundamental, pois as pessoas ainda são os melhores “meios” para identificá-las. Desse modo observamos no quadro acima que a disseminação da informação, na empresa Junior ela é prevista em reuniões mais ocorre muito de maneira informal, por meios em que a informação não consegue se retida;

- **Entrevistado 1** “...através das reuniões de projetos...”.
- **O entrevistado 2** “...tem uma reunião mensal, reunião geral é o pessoal elenca pauta se quiser é mais a gente umas pautas pré-definidas de informações gerais da empresa de como tá funcionando e tudo...” “...temos reuniões de projetos que ocorre a cada duas semanas ou seja todo o resumo é esse e nessa reunião de projetos...”.
- **O Entrevistado 3** “...todo mundo é porque o nosso e-mail...” “...vou atrás das pessoas que fizeram pesquisa, pra perguntar alguma coisa então tudo parte da pessoa, não é nada muito, tipo tem esse banco de dados e sempre olha aqui a pessoa que tá com a pesquisa ela tem que ir atrás do outro pra perguntar, tu tem alguma que possa me enviar sobre tua pesquisa, não sei o que, eu geralmente disponibilizo logo no drive porque aí a pessoa que vai que ache...”.

Isso evidencia que a informação nem sempre está disponível, e que ocorre de maneira informal, não havendo uma sistematização dos dados que devem ser armazenados

ou mesmo uma obrigatoriedade dos mesmos, ficando em muitos casos na subjetividade, para colaborador em questão decidir.

Dessa forma observamos que uma pequena empresa tem uma dificuldade maior de gerenciar a informação, isso porque ela não é percebida como uma forma de obter vantagem competitiva, ou mesmo como uma oportunidade de aprendizado no meio organizacional, ela acontece de forma natural e muitos não se dão conta da sua necessidade até que precisem utiliza-la.

Isso impossibilita refletir sobre os passos dados em prol dos objetivos a serem alcançados, e nessa perspectiva também avaliar como a informação chega à organização, como identificar o que é relevante para empresa, e como trata-las.

QUADRO 2: Como os colaboradores contribuem para a geração de informação na EJA

Entrevistados	Práticas da gestão da informação utilizadas na organização?	Quais os desafios de transformar as informações em ações práticas?	Como essas práticas contribuíram para o desempenho dos funcionários?
1	Drive, DROPBOX o SLACK o TRELLO, o whatsapp mesmo também gmail;	O maior é desafio estabelecer uma cultura, firme;	As práticas facilitam a comunicação e evita o retrabalho;
2	FLAP (forun de lições aprendidas) descrição de tudo que foi realizado numa consultoria, e a metodologia Scram ao final de cada etapa discute o que pode ser melhorado;	È disseminar e perpetuar uma cultura estabelecida para os colaboradores uma vez que a transição de membros é contínua;	Facilita as ações e ajudar a ter referencias, para novos projetos;
3	Este nos apresenta apenas uma prática de gestão da informação que á partir dos treinamentos;	Não mostrou clareza em suas respostas, mais o contexto incita, como ponto principal a cultura organizacional, de ser colaborador ativo;	Vê como um ponto positivo, que o mesmo melhora a comunicação e desenvolvimento para nos projetos;

FONTE: pesquisa de campo (2019)

Ao questionar os entrevistados como a empresa seleciona suas principais informações e quem é o responsável, observamos uma ambiguidade nas suas respostas não deixando muito claro, porém é interessante constatar que os mesmos apontarem ferramentas de gerenciamento que ao longo da entrevista se complementam como determinantes para gestão da informação da mesma. Desse modo deixando em evidência que para selecionar as principais informações eles utilizam indicadores, ferramentas para gerenciamento como o TRELO e mapeamento de processos.

È possível relacionar esta característica sobre a ótica de dois autores apresentados neste artigo, Davenport e Choo a literatura que Davenport nos apresenta vem nos orientar que o seu modelo são cadeias interdependentes ao qual ele o chama de ambientes, as ferramentas de

Armazenamento faz parte do ambiente externo, dentro desse ambiente estão os (negócios, informação e tecnologia) assim bem como no ambiente organizacional que é composto por (negócios, espaço físico e tecnologia).

Nessa mesma perspectiva Choo vem relacionar que as ferramentas devem ser utilizadas como forma de desenvolver e contribuir com as necessidades da organização, e nos serviços realizados pela organização.

A questão 2 do quadro 2 vem questionar os desafios que esta organização tem para tornar as praticas já existentes em ações continuas no seu ambiente, e foi notório a ênfase na relação cultural para a empresa Junior, é importante destacar que uma empresa Junior ela sofre constantes adaptações quanto aos seus colaboradores, devido a grande rotatividade que os mesmos enfrentam e nesse processo estabelecer uma cultura firme é uma tarefa difícil, porém possível para os entrevistados, Davenport vem trabalhar dar ênfase a essa característica em seu modelo, este atributo está situada dentro do ambiente informacional segundo ele, a cultura é ponto importante dentro desse ambiente, ela vem trabalhar a relação de valor que o indivíduo estabelece em relação a informação o seu comportamento e a sua valorização.

Entrevistado 1 “Eu acho que é aquilo que eu te falei mesmo sabe, é uma questão de cultura, e tipo de implementar uma coisa nova na empresa o slack agora é uma coisa recente é uma coisa que ... a pouco tempo a gente estava acostumando usar somente o Trello ou o whatsapp, então até a galera pegar o hábito de tá tipo sempre entrando lá no slack e ver o que tinha”

Entrevistado 2 “Eu acho que é perpetuar isso entendeu, porquê se você deixar uma pessoa responsável, é vai sobrecarregar essa pessoa entendeu, ela pode não dar conta de toda informação então, tem que se perpetuar, tem que disseminar essa prática com todo mundo de fato, se tornar tipo uma cultura sua, que cada ação sua é que vai ficar como um presente pra próxima pessoa que vai vim a ser da empresa entendeu, e fora que as pessoas do futuro tem tipo que continua”...

Entrevistado 3 “tipo tem esse banco de dados e sempre olha aqui a pessoa tem que ir atrás do outro pra perguntar, tu tem alguma coisa que possa me enviar sobre tua pesquisa, não sei o que, eu geralmente disponibilizo logo no drive porque ai a pessoa que vai que ache, que se eu for procurar pra todo mundo eu não consigo dar conta, não tem como procurar informação” no entanto a cultura não é bem estabelecida é muitas vezes é preciso ir atrás pessoalmente, ou via whatsapp para obter alguma informação.

Ao perguntar na questão 3 do quadro 2 como as práticas de gestão da informação bem estruturadas poderiam ajuda-los no desempenho organizacional, ambos a apresentaram pontos importantes que intensificam a necessidade das mesmas como, evitar o retrabalho, ajuda a ter referências para novos projetos além de melhorar a comunicação e na construção de novos projetos.

Esta questão nos direciona de acordo com o modelo de Davenport para o ambiente informacional, ele estabelece a relação de processos de gerenciamento da informação e que essa prática é capaz mensurar o aperfeiçoamento, e combina coma ênfase ecológica do modelo, que é a evolução dos processos, para um melhor e mais adequado gerenciamento da informação

Quadro 3: principais ferramentas utilizadas pelos colaboradores da EJA

Entrevistados	Como à informação é avaliada ao chegar na organização, quais ferramentas e etapas vocês utilizam?
1	A informação é avaliada sobre a ótica da prospecção de uma consultoria, onde cita todas as etapas de, e apresenta ferramentas como, Whatsapp e Slack.
2	A informação é avaliada internamente a partir de pesquisa rápida e externamente que ocorre a partir de uma matriz de priorização (GUT);
3	As etapas são apontadas a partir da entrada de informações a partir de uma consultoria e demonstra que são usadas ferramentas como PPC (Primeiro contato com o cliente) além de metodologias como Brainstorming

FONTE: pesquisa de campo (2019)

A informação como pode ser visto no quadro 4 pode ser mensurada sobre diversos aspectos, isso vai depender da própria organização, ele nos apresenta que a informação pode ser avaliada tanto a partir de ferramentas como de metodologias como Brainstorming ou seja a mesma leva em consideração dois aspectos fundamentais, permitindo um ambiente colaborativo para que ocorra o gerenciamento de forma eficaz, permitindo um alinhamento dos dois contextos dentro do ambiente, ser humano e tecnologia. Nessa questão mais uma vez é possível identificar porque para Davenport é importante ter uma equipe especializada que trabalhe na organização da informação pois segundo ele as pessoas ainda são os melhores “meios” para identificar, categorizar, filtrar, interpretar e integrar as informações.

È importante ressaltar que ambos os modelos apresentados ressaltam a importância de ter um ambiente colaborativo e favorável, para extrair as competências significativas para o gerenciamento e o compartilhamento das informações, porém Davenport esclarece melhor a relação desse ambiente organizacional o que permite uma maior identidade com a empresa Junior devido a sua grande rotatividade frente e aos seus colaboradores e o movimento a que ela é atribuída.

Questão 4: como o conhecimento gerado é percebido por novos colaboradores da EJA

Entrevistados	Por ser essa uma empresa com alta rotatividade, como vocês enxergam a contribuição que é passada para os alunos/colaboradores que estão saindo e, do mesmo modo, para o que estão entrando no cargo a partir do gerenciamento da informação?
1	Afeta diretamente a experiência dos membros na empresa, segundo ela a fase em que ela entrou alguns documentos tinham se perdidos;
2	É importante reter os conhecimentos adquiridos a partir de suas experiências para membros futuros
3	A experiência vivenciada na empresa Junior como agregação de valor e contribuição do aprendizado perante a universidade.

FONTE: pesquisa de campo (2019)

Davenport (1998) e Choo (1998) dão ênfase maior ao processo de contribuição gerada pelos ambientes informacionais, eles avaliam esse termo a partir da valorização da arquitetura da informação que envolve um ambiente determinista e que oferece um modelo do ambiente em alguma época futura, enquanto Choo vem relatar sobre essa premissa do comportamento adaptativo, também comumente presente na empresa Junior.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

E com base nos objetivos deste artigo que assim estão apresentados, a) identificar de que maneira a informação é gerada neste tipo de ambiente; b) descrever como os membros contribuem para a geração da informação; c) identificar quais as principais ferramentas utilizadas por esses membros para captar e manter as informações; d) além de descrever como o conhecimento é gerado e percebido por novos colaboradores, foi sugerido alguns modelos da gestão da informação para auxiliar na manutenção da informação na organização pesquisada.

E o que determinará a aplicação do mesmo na seguinte empresa será fase identificação correspondida às etapas apresentadas, alguns modelos vão apresentar peculiaridades diferentes enquanto ao seu grau de necessidade, e de adaptação, porém na apresentação de ambos os modelos foi se denotando por características das etapas apresentadas e das dificuldades encontradas pela empresa Junior.

Percebe-se no presente estudo que o processo de gerenciamento da informação da empresa Junior sofre algumas rupturas nas etapas e acontecem de maneiras descoordenadas,

outro ponto a ser destacado é que a tecnologia na empresa deve ser utilizada para auxiliar a manutenção da informação, e que é preciso capacitar constantemente as pessoas, prepara-las pois a tecnologia sozinha não é capaz de resolver problemas administrativos, é preciso que a empresa tenha um ambiente favorável e possa estabelecer um ambiente sólido para que a informação possa ser aproveitada e disseminada, aproveitar as habilidades dos funcionários é essencial, realizar boas práticas também, para que o aprendizado seja constante e efetivo.

Como um dos quesitos determinantes foi à dificuldade de estabelecer e manter uma cultura para o gerenciamento da informação, desse modo o modelo que apresenta esse aspecto de maneira marcante e o Davenport (1998) ele destaca que cultura e comportamento em relação à informação esta atrelada ao comportamento dos indivíduos em relação à valorização ou não da informação.

Diante dos resultados das análises apresentados nesta empresa, foi possível sugerir um modelo ao qual a mesma melhor poderia se adequar. O modelo da ecologia da informação de Davenport, foca na informação como um todo, porém o mesmo modelo também possui diversas dimensões que delimita uma certa dificuldade, contudo ele possibilita estruturar e delimitar os aspectos que devem ser trabalhados dentro da organização de maneira flexível, pois este modelo visa as constantes modificações que o mundo empresarial sofre.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadavia Correa Drummond de. Gestão do Conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

ALVIM, Paulo César Rezende de Carvalho. O papel da informação no processo de capacitação tecnológica das micro e pequenas empresas. Ciência da Informação, Brasília, v. 27, n. 1, p. 28-35, jan.-abr. 1998.

BERTALANFFY, Ludwig Von. Teoria geral dos sistemas; tradução de Francisco M. Guimarães. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1975.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas, A construção Social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 1996

CATELLI, Armando et al. Controladoria: uma abordagem da gestão econômica – GECON. 2ª ed. São Paulo: Futura, 1998.

CISCO, Susan L.; STRONG, Karen V. The value added information chain. Information

Management Journal, vol. 33, n.1, 1999.

CHOO, Chun Wei. Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment. 2. ed. ASIS Monograph Series, 1998.

CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento. São Paulo: SENAC, 2003.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas H. Ecologia da informação: porque só tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. 4ª ed. São Paulo: Futura, 1998.

DRETSKE, F. I. Knowledge and the flow of information. Cambridge, MA: MIT, 1981 Peter. Desafios Gerenciais para o século XXI. São Paulo: Pioneira, 1999.

GODOY, A. S. Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20 – 29, Maio de 1995.

FERREIRA, A. B. H.; ANJOS, M.; FERREIRA, M. B. Novo Aurélio. Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3. Ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 2128p.

HOUAISS, A.; VILLAR, M.; FRANCO, F. M. M. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922 p.

JANNUZZI, Celeste Aída Corrêa;TÁLAMO, Maria de Fátima. A empresa e os sistemas humanos de informação:uma abordagem conceitual para a gestão da informação. Disponível em <http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/celestejannuzzi.html>. Acesso em:12 Mar.2019.

MARCHAND, Donald A. Competing with information:a manager's guide to creating business value with information content. Chichester: John Wiley & Sons, 2000.

O'BRIEN, James A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. tradução de Cid Knipel Moreira. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PINHEIRO, Lena V. R.. Informação: Esse obscuro objeto da Ciência da Informação. Morpheus, ano 2, n. 4, 2004.

PORTER, Michael E. Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

RABAÇA, C. A.; G. Dicionário de comunicação. 2 ed. São Paulo: Editora Atica, 1995. 638 p. RASCÃO, José Poças. Da gestão estratégica à gestão estratégica da informação: como aumentar o tempo disponível para a tomada de decisão estratégica. Rio dJaneiro: E-papers, 2006.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. Ciência da Informação, Brasília, V. 31, n 2, maio/ago.2002

SHEDROF, Nathan. Information Interaction Design: a Unified Field Theory. 1999. Disponível em: < <http://www.nathan.com/thoughts/unified/3.html> >. Acesso em: 12 de mar. 2019

TAYLOR, F. W. Princípios de Administração Científica. São Paulo: Atlas, 2008, 103 p. disponível em <https://www.skoob.com.br/livro/pdf/principios-de-administracao-cientifica/livro:47851/edicao:52488>. Acesso em 09 abr. 2019.

TARAPANOFF, Kira. Referencial teórico: introdução. In: _____. Inteligência organizacional e competitiva. Brasília: Ed. UnB, 2001. p. 33-49.

WILSON, Ian. You must remember this. In: Managing Information: As A Public Asset in the Public Interest, Round Table series, Institute on Governance, Ottawa, 1999. <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v12nspe/09.pdf>